

**RESOLUCION GERENCIAL REGIONAL N° 000017-2024-GR.LAMB/GRRNGA [3168405-751]**

**Visto**, el MEMO MULTIPLE N° 000015-2024-GR.LAMB/GRRNGA [3168405-750] y;

**CONSIDERANDO:**

Que, la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL, denominada "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un libro de reclamaciones", aprobada con resolución de contraloría N° 367-2015-CG, establece las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y su verificación por parte de los organos de control interno (OCI), así como establece la obligación de las entidades públicas de informar al OCI sobre el cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece las disposiciones para la gestión de reclamos en las Entidades de la Administración Pública y la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones como un mecanismo de participación ciudadana a través del cual las personas expresan su insatisfacción o incomodidad ante la entidad pública que le atendió o le prestó un bien o servicio;

Que, el artículo 5° del citado Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, define como "Libro de Reclamaciones", a la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los usuarios, asimismo, establece que las Entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo;

Que, el Artículo 7° de la acotada norma dispone que mediante resolución del titular de la entidad se designará al Responsable Titular y Alterno del Libro de Reclamaciones de cada entidad;

Que, a efecto de garantizar la continuidad y la oportuna atención de los reclamos formulados por los ciudadanos, resulta necesario designar al Responsable Titular del Libro de Reclamaciones de la Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión Ambiental y designar al servidor que ejerza las funciones de Responsable Alterno que reemplazará al Titular en caso de ausencia;

Que, mediante el MEMO MULTIPLE N° 000015-2024-GR.LAMB/GRRNGA [3168405-750], se designa al Responsable Titular del Libro de Reclamaciones y al Responsable Alterno de la Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión Ambiental.

Por tanto, en uso de las facultades conferidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Lambayeque, aprobado por ordenanza Regional N°005-2018-GR.LAMB/CR y sus modificatorias y de la Resolución Ejecutiva Regional N° 004-2019-GR.LAMB/PR de fecha 02 de enero del 2019.

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO 1°.- DESIGNAR**, como **Responsables del Libro de Reclamaciones** de la Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión Ambiental, a los servidores públicos que a continuación se detalla, quienes deberán velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en dicho Libro de Reclamaciones.

- **Tec. MILLER YOSIMAR DE LA CRUZ BERNILLA** : **Responsable Titular**
- **Econ. JUAN JOSE INOÑAN OLIVERA** : **Responsable Alterno**

**ARTICULO 2°.-** Notificar la presente Resolución a los designados, a las instancias administrativas competentes y publíquese en el Portal Institucional.

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.**



**RESOLUCION GERENCIAL REGIONAL N° 000017-2024-GR.LAMB/GRRNGA [3168405 - 751]**



Firmado digitalmente

VICTOR MANUEL MONDRAGON VILLALOBOS

GERENTE REGIONAL DE RECURSOS NATURALES Y GESTIÓN AMBIENTAL

Fecha y hora de proceso: 02/08/2024 - 16:22:19

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>*

VoBo electrónico de:

- DIRECCION DE GESTION Y NORMATIVIDAD AMBIENTAL

TEOFILO FARROÑAN SANTISTEBAN

DIRECTOR DE GESTION Y NORMAT. AMB

02-08-2024 / 11:13:50